

## Klachtenprocedure zorgboerderij 't Molenveld



### Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de zorgboerderij. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de zorgboerderij of een medewerker van de zorgboerderij. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

### Wat te doen bij een klacht:

**Stap 1:** Bespreek de klacht met de zorgboerin, rechtstreeks of met behulp van een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

- Bespreek de klacht met de zorgboerin op een rustig tijdstip.
- Maak met de zorgboerin een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijke vertegenwoordiger mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. Deze vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.  
Mevr. J.P.M. Berkvens  
Tel: 06-45265601
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.  
Mevr K. Ebben  
Tel: 06-27325410  
E-mail: [karin@kindopweg.com](mailto:karin@kindopweg.com)

Als je er met de zorgboerin, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 ( de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 ( de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen ( eerst klachtencommissie, dan geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

### Stap 2: Dien een klacht in bij de landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:

<http://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg en vermeld hierin:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het maken van de brief.
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie je een klacht indient.
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt.
- De reden waarom je hier een klacht over hebt.
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je brief naar: Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
Klachtencommissie Landbouw en zorg  
Postbus 245  
6700 AE Wageningen  
of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.



De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken.

Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om informatie te vragen aan jou en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en jij zouden kunnen verbeteren. Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181  
De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

**Stap 3:** Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridische bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg en vermeld hierin:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijk vertegenwoordiger of van degene die je helpt bij het maken van de brief.
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie je een geschil hebt.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil.
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen.
- Stuur je brief naar: Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
Geschillencommissie Landbouwzorg  
Postbus 245  
4700 AE Wageningen  
of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboerin en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50,00 . Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. Deze geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

#### **Wil je meer informatie:**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.